

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA-UNIR**  
**CAMPUS FRANCISCO GONÇALVES QUILES**  
**DEPARTAMENTO ACADÊMICO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**SUELI HIPÓLITO**

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO BANCÁRIO: ESTUDO  
COMPARATIVO EM DUAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS NA CIDADE DE  
CACOAL-RO.**

Cacoal /RO

2014

SUELI HIPÓLITO

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO BANCÁRIO: ESTUDO  
COMPARATIVO EM DUAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS NA CIDADE DE  
CACOAL-RO.**

Artigo de conclusão de curso apresentado a  
Fundação Universidade Federal de Rondônia  
como requisito parcial para obtenção de grau  
de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Jane Aparecida Nunes  
de Araújo

Cacoal /RO

2014

SUELI HIPÓLITO

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO BANCÁRIO: ESTUDO  
COMPARATIVO EM DUAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS NA CIDADE DE  
CACOAL-RO.**

Natureza: Artigo de Conclusão de Curso apresentado a Fundação Universidade Federal de Rondônia mediante banca Examinadora formada por:

Prof. <sup>a</sup> M <sup>a</sup> Jane Aparecida de Araújo – UNIR	-	Nota
	-	Nota
	-	Nota

Média

Cacoal /RO  
2014

Dedico à minha filha amada Maria Luíza que  
sempre me incentivou e acreditou em mim.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus que me deu vida, saúde e inteligência para chegar até aqui.

Aos meus familiares, em especial meu irmão Alberto e minha cunhada Adriana que por dois anos me ofereceram transporte de ida e volta para a Universidade.

A minha irmã Cleide, que me auxiliou com os gráficos.

A Fernanda Ribeiro que me ajudou na tabulação dos dados.

A minha orientadora professora mestra Jane Aparecida Nunes de Araújo pela paciência e dedicação.

Ao professor Geraldo Luiz com quem aprendi que, com esforço e dedicação, somos capazes de superar até nossas próprias limitações.

À professora Simone Marçal por sua dedicação, paciência e profissionalismo e por tudo que me auxiliou neste trabalho.

A todos os colegas da Universidade que tornaram minhas noites bem mais divertidas com sua jovialidade e descontração.

Aos gerentes das Agências X e Y por permitirem que essa pesquisa fosse realizada;

Aos clientes que, espontaneamente, concordaram em participar da pesquisa;

Aos meus pais, Antonieta Parússolo Hipólito e Euclides Hipólito que nos primeiros dois anos cuidaram de minha filha para que eu pudesse estudar.

À minha filha, por todas as noites que passou sozinha em casa enquanto eu estudava e por suportar meu estresse com as dificuldades acadêmicas.

“Há dois tipos de pessoas que não interessam a uma empresa: as que não fazem o que se manda e as que só fazem o que se manda”.

Henry Ford